LE MEDIATEUR : MODE D'EMPLOI

Votre premier recours :
les services de l'établissement de crédit

AVANT DE SAISIR LE MEDIATEUR DE L'ASF, ESSAYEZ DE RESOUDRE VOTRE PROBLEME AUPRES :

- de votre interlocuteur habituel dans l'établissement de crédit,
- du service " consommateurs " de l'établissement.

A ces interlocuteurs, vous pouvez écrire ou téléphoner.

SI VOUS ECRIVEZ, joignez à vos envois des photocopies (conservez les originaux) et indiquez dans votre lettre :

- les dates des principaux événements à l'origine du problème,
- les décisions ou les réponses que vous contestez et ce que vous attendez de l'établissement,
- les références que l'établissement utilise (numéro du contrat, numéro de dossier, nom d'un correspondant…),
- votre numéro de téléphone et les heures auxquelles on peut vous joindre.

SI VOUS TELEPHONEZ, ayez devant vous toutes les pièces relatives au litige (références des courriers déjà reçus, références du contrat…).

Si vous ne savez à qui, ni selon quelle procédure faire parvenir votre réclamation, adressez-la au siège de la société de crédit.